

## Importance performance analysis pelayanan jaminan sosial kesehatan di puskesmas swakelola pembina

Asmaripa Ainy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450465&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kunjungan pasien Jaminan Sosial Kesehatan (Jamsoskes) di puskesmas pembina selama tahun 2009 adalah 24.014 orang. Kunjungan per catur wulan memperlihatkan trend yang menurun. Jumlah pengunjung puskesmas pembina pada periode bulan Januari - April 2009 adalah 9.295 orang, pada Mei - Agustus 2009 adalah 8.162 orang, dan September - Desember 2009 adalah 6.557 orang. Hal ini dapat disebabkan oleh minat masyarakat yang rendah untuk menggunakan Jamsoskes. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian kualitas pelayanan Jamsoskes menurut perspektif pasien. Penelitian dengan desain cross sectional ini menggunakan data primer yang dilakukan dengan metode wawancara terstruktur atau survei. Sampel terdiri dari 100 pasien Jamsoskes yang mendapat pelayanan di puskesmas pembina dengan metode analisis kesesuaian kinerja (importance-performance analysis/IPA). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien pada pelayanan Jamsoskes di puskesmas pembina adalah 83,44%. Terdapat dua atribut pada dimensi kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan meliputi pemberian perhatian oleh dokter terhadap keluhan-keluhan pasien tentang penyakit serta kenyamanan dan kerapian ruang pengobatan di poli umum. Peran dokter sebagai fasilitator kesembuhan pasien perlu ditingkatkan melalui sikap empati atas berbagai keluhan penyakit pasien serta mempertimbangkan penataan ulang ruangan pelayanan untuk kenyamanan pasien.

<h>The sum of social health assurance (Jamsoskes) patients in puskesmas pembina during 2009 was 24.014 people. There was a decrease in perquarter visits. The sum of patients visit in January to April 2009 was 9.295 people, May to August 2009 was 8.162 people, and September to December 2009 was 6.557 people. This can be caused by the low interest of community to utilize Jamsoskes service. Thus, it should be reviewed 105 about the quality of Jamsoskes service according to the patients? perspective. This research was quantitative survey. The sample was 100 patients of Jamsoskes at puskesmas pembina. Data were collected through interviews using a questionnaire and analyzed by the importance-performance analysis. The average of balance level between service performance and expectation of patients was 83,44%. There were two attributes in the dimensions of service quality that need to be increased: the phycisian attention to the patients complaints about their diseases and convenience and neatness of the treatment room at the general polyclinic. The role of physician as a facilitator of healing to the patient needs to be improved through the attitude of empathy on patient complaints.